



Pesquisa nas Ouvidorias: Home Office em período De pandemia (Covid-19)

Junho de 2020

A Ouvidoria Geral do Estado – OGE-SP não atende diretamente os cidadãos, os usuários do serviço público. Ela coordena, orienta as Ouvidorias da Rede Paulista de Ouvidorias, composta por 104 Ouvidorias, mais as 288 Ouvidorias da Secretaria da Saúde, que possui o serviço de forma ramificada e utiliza o Sistema de Ouvidorias do SUS.

Na OGE também fazemos a gestão do Sistema de Ouvidorias do Estado, do Portal da Transparência, dos sites da OGE-SP e de Dados Abertos. Além de atuarmos na transparência ativa, também atuamos na transparência passiva. Por força do Decreto que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no Estado, a OGE e, mais especificamente o Ouvidor Geral, tem a incumbência de decidir os recursos interpostos pelos demandantes do SIC – Sistema de Informações ao Cidadão. O Ouvidor Geral atua, assim, no segundo grau recursal do SIC. Outro integrante da OGE, por sua vez, tem assento na CEAI – Comissão Estadual de Acesso à Informação, que funciona como terceiro grau recursal.

A OGE faz também a gestão do Sistema denominado Webdenuncia, canal de denúncias do FOCCOSP – Fórum de Combate à Corrupção do Estado de São Paulo, colegiado integrado por vários órgãos públicos de controle, dentre eles, a OGE-SP.

Somos hoje, na OGE-SP, oito servidoras públicas. Todas em home office. E a experiência que temos vivenciado neste período de quarentena e pandemia tem sido muito enriquecedora e produtiva.

De fato, todas as atribuições da OGE estão sendo executadas remotamente, inclusive as reuniões internas, bem como as dos órgãos colegiados atrelados à Ouvidoria Geral, como o Conselho da Transparência da Administração Pública. Utilizamos a plataforma Microsoft Teams para realizá-las.

O Governo do Estado, um pouco antes do início da quarentena, disponibilizou para todos os servidores aplicativos como este no pacote Office, junto com o Outlook, que veio para substituir o Lotus Notes e isto foi extremamente positivo.

Com certeza, a tecnologia é a infraestrutura do home office, sua base de sustentação.

Minha equipe e eu estamos constantemente em contato por telefone, WhatsApp (privado ou em grupo), e-mail, além das reuniões pelo Teams. Há as reuniões gerais semanais e as extraordinárias, que eu convoco sempre que necessário. Impressionante como reuniões virtuais são mais produtivas! Não somente pelo tempo que se ganha diante da ausência de deslocamentos físicos, mas pelo simples fato de que há a necessidade de falar um de cada vez, sem conversas paralelas, com foco e solução mais rápida de cada assunto. Ganha-se em respeito, objetividade e produtividade.

Puxamos as linhas fixas de telefone para celulares da equipe e os atendimentos telefônicos, nestes tempos de COVID-19 têm funcionado 7 dias por semana, 24 horas por dia.

A única forma de atendimento que não tem acontecido é a presencial. Porém, isto não precisa ser considerado porquanto o comparecimento de cidadãos nas ouvidorias é muito pouco frequente. Na OGE então, eu diria que é bem raro.

As mídias ou os meios de contato disponibilizados para os usuários, e por estes normalmente utilizados, são o telefone, e-mail, carta e, principalmente, o Sistema de Ouvidorias e outros sistemas (próprios) de algumas ouvidorias.

Tivemos oportunidade de fazer um levantamento de como as ouvidorias do Estado têm trabalhado e, a partir dele, compilar os principais dados obtidos, que foram os seguintes:

Das 104 ouvidorias consultadas, 80 responderam, ou seja, mais de 76.9%.

Das que responderam, apenas seis mantiveram equipe reduzida trabalhando presencialmente (na forma de rodízio), porém sem realizar atendimento presencial. Dentre estas, o Hospital das Clínicas, a Secretaria da Saúde, o Metrô, ou seja, unidades que realizam atividades essenciais.

Perguntadas se estavam tendo dificuldades de acesso às áreas técnicas responsáveis pelas devolutivas, ou atraso nos prazos para tanto, responderam afirmativamente apenas oito das ouvidorias, justamente as das Pastas mais demandadas por conta da pandemia, como as Secretarias da Saúde, Desenvolvimento Social e Desenvolvimento Econômico.

Já quanto a assuntos gerais, não pandemia, apenas sete ouvidorias vêm encontrando dificuldades para atender às demandas no prazo regulamentar.

Embora perceba-se que tenha havido uma redução nas demandas de assuntos gerais (não pandemia), até porque as repartições estaduais que realizam atividades não essenciais estão fechadas para o público externo, houve aumento considerável de demandas relacionadas ao COVID-19, daí porque podemos afirmar que a quantidade de serviço permanece a mesma, com a particularidade de que estamos tratando de uma assunto novo e que, por via de consequência, exige mais esforço de cada um de nós e mais tempo dispendido de trabalho.

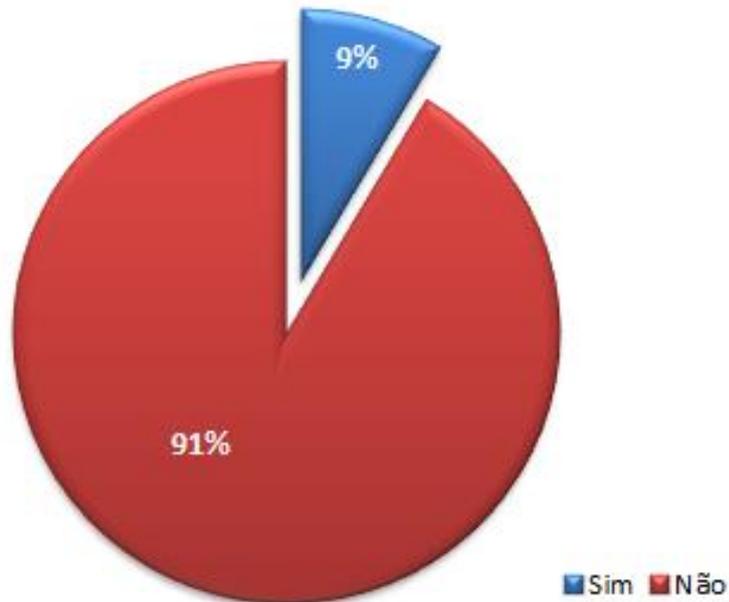
Assim, e sendo desnecessária a presença física do servidor de ouvidorias na sua unidade para o completo e eficiente atendimento aos cidadãos, é possível concluir que o regime de home office não prejudica em nada o bom andamento dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral e pelas ouvidorias do Estado. Muito ao contrário, pelo que foi demonstrado, o trabalho realizado nestes moldes está sendo visto como mais produtivo e pode trazer grandes economias para o Poder Público, principalmente com aluguéis de espaços, manutenção dos órgãos e entidades, insumos, energia elétrica, etc.

Necessário se faz implementar novas regras, ou aprimorar as normas jurídicas já existentes no Estado, no Município de São Paulo e demais entes políticos, para aperfeiçoar a regulamentação desta nova realidade de trabalho dos servidores públicos, nos moldes, por exemplo, como se procedeu na Lei federal 13.467, de 2017 (Reforma Trabalhista), tratando do assunto em relação aos trabalhadores que se submetem à CLT, Consolidação das Leis do Trabalho.

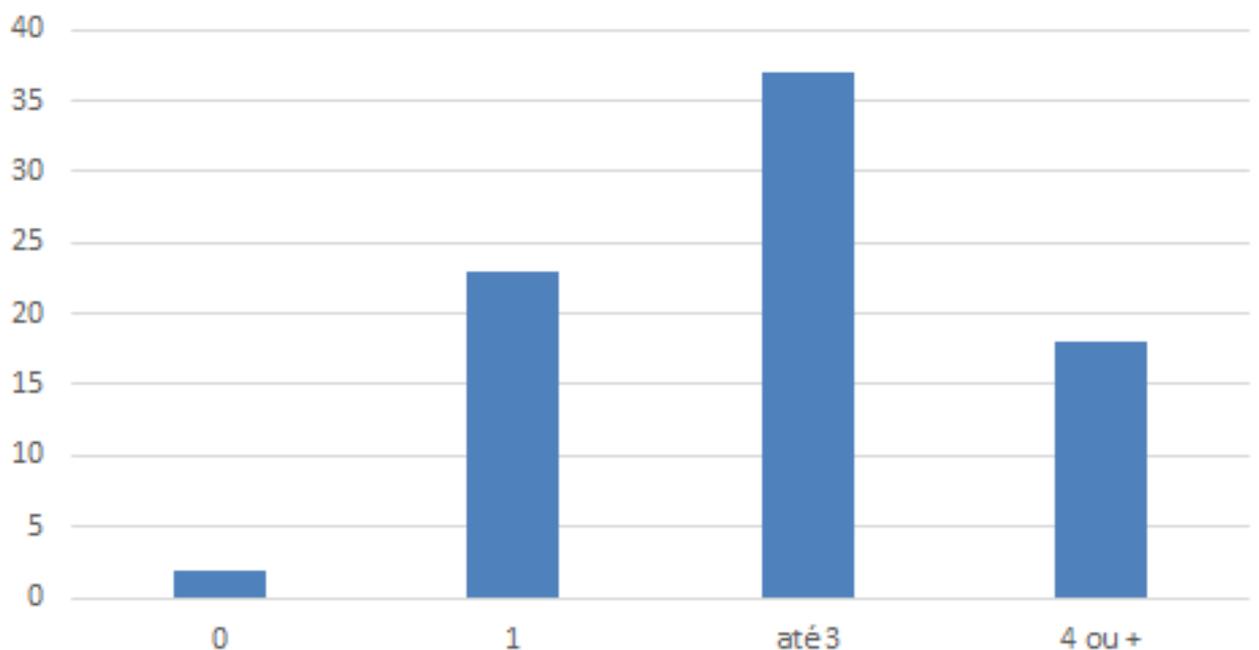
Fato é que, se havia (ou se ainda há) preconceito em relação ao home office por parte das chefias, dos superiores, estes tempos de pandemia estão servindo para abrir horizontes, quebrar paradigmas e nos fazer repensar culturas, dentre estas últimas, a do home office que, ao que tudo indica, veio para ficar e tem que ser desenvolvida.

Home office em período de pandemia (Covid -19)

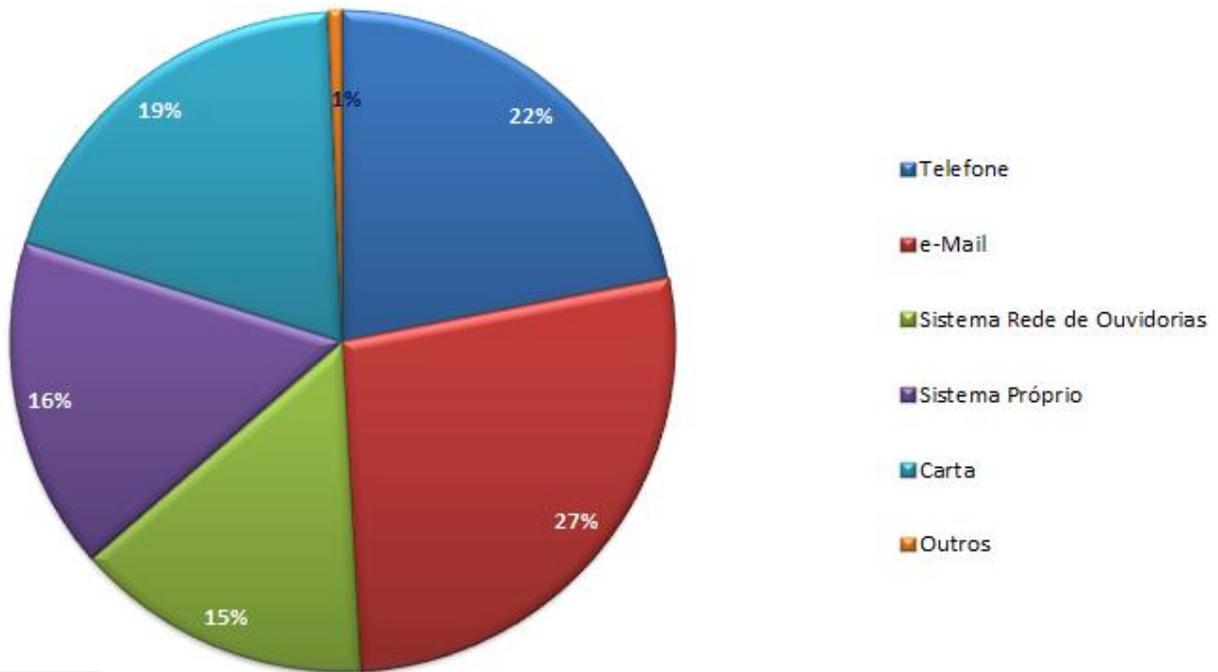
A ouvidoria do seu órgão permanece com atendimento presencial ?



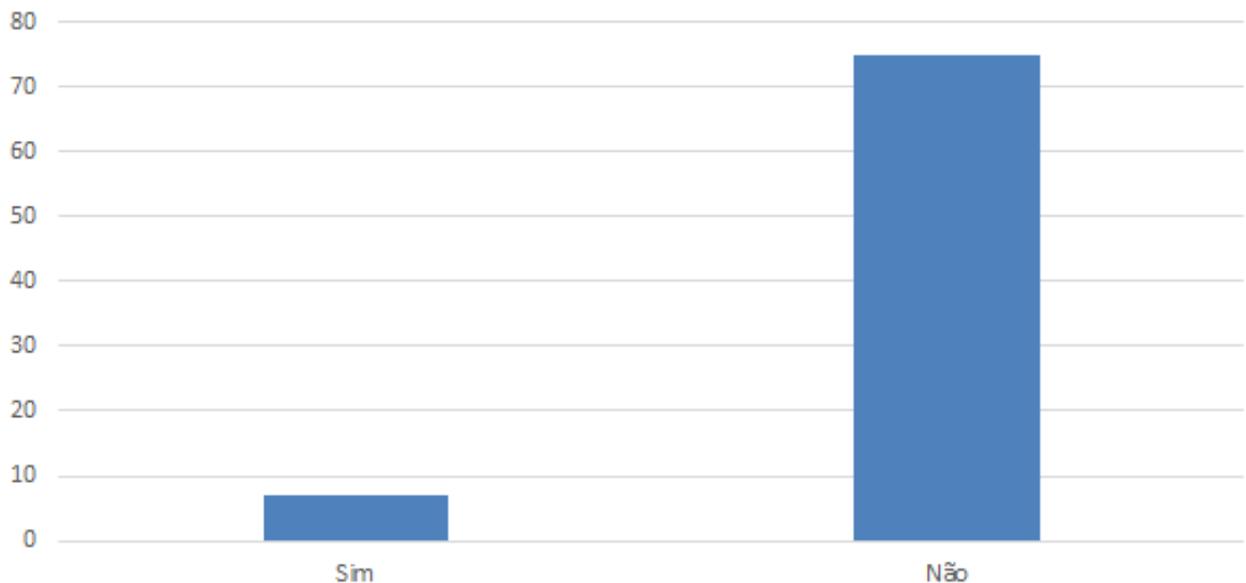
Quantos membros da equipe realizam teletrabalho ?



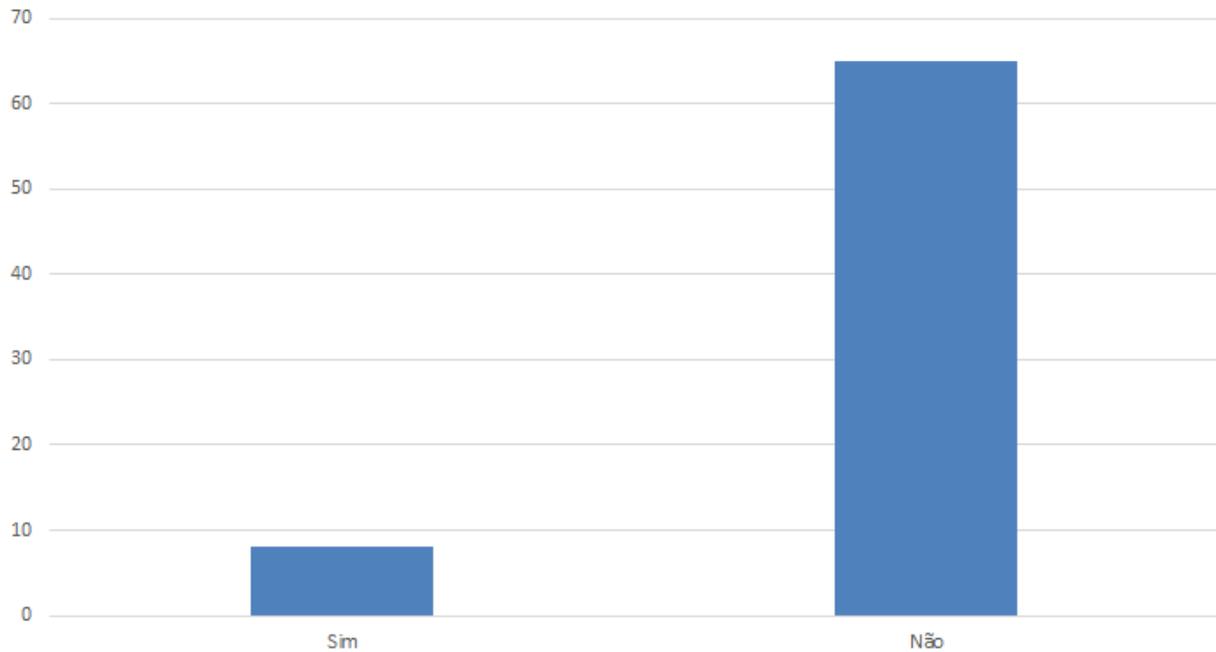
Quais os meios de contato disponibilizados para os usuários?



Com relação a manifestações que NÃO digam respeito à pandemia, a ouvidoria tem enfrentado dificuldade de acesso às áreas responsáveis pelas informações, gerando atraso (superior ao previsto na legislação) na devolutiva ao usuário?



A ouvidoria tem enfrentado dificuldade de acesso às áreas responsáveis pelas informações, gerando atraso (superior ao previsto na legislação) na devolutiva ao usuário?



Para acessar a base de dados da pesquisa em **formato aberto (csv)**, [clique aqui](#).